

令和4年6月 社会福祉法人多々良福祉会 苦情状況報告

施設名	苦情有無	苦情受付日	申立人	苦情内容	対応状況	回答・改善内容
なごみの里	有・ <input type="radio"/> 無					
つくしの里	<input checked="" type="radio"/> 有・無	6月25日	ご家族	面会時、業者のトラックが正面玄関前に止まっていた。エンジンもかけっぱなしだった。施設の職員の方が状況に気づいて改善してほしかった。と、返答あり。	対応の改善をするように業者に連絡。その後、介護主任と事務職員で話し合いを行う。	・面会時は事務職員がなるべく見守れる距離にいるようにして、状況に気づけるようにする。他の業務が重なりその場を離れる場合は、一言声掛けを行うようにする。 ・業者の駐車の際は正面玄関前にせず、駐車場にするように業者に促す。 ・面会ボックスを正面玄関付近ではなくもっと奥の1Fホール（廊下）の入り口付近に置くようにする。
多々良川	有・ <input type="radio"/> 無					
たいようの里①	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 2	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりサービス管理責任者へ「夜勤リーダーの采配が悪く、夕食から臥床までの対応に時間がかかっている」との申し出がある。	サービス管理責任者が申立人へ本件についての謝罪を行うと共に、当該職員への注意喚起を行う事とする。	当該職員へサービス管理責任者より口頭にて夜勤業務の注意点やコール対応の注意点を伝達する。
たいようの里②	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 8	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）よりサービス管理責任者へある職員からパット交換の支援を受けると腰が痛くなるとの訴えがあった。また、当該職員については今後のケアに入ってほしくないとの申し出があった。	サービス管理責任者より申立人の想いを傾聴。謝罪を行うと共に、当該職員との面談の場を作る事となった。	当該職員とサービス管理責任者が面談し、ケア内容の確認や申立人への関わりについて指導を行う。これを受け、今後当該職員が申立人のケアに入る場合には一定期間他の職員とペアで対応を行う事と決まり、その旨を申立人へ伝達。申立人より了承を得る。
たいようの里③	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 14	ご利用者 家族	面会に来苑されたご利用者家族（以下、申立人という）より「兄（ご利用者本人）の詰めが食い込む程伸びている」とのご指摘を受ける。	サービス管理責任者より申立人へ謝罪を行うと共に、今後定期的に爪切りの支援を実施する旨お伝えする。	これまでも定期的（1回/週）な爪切りの支援を実施してきたが、どの部分の爪を切ったのかについて明確に確認する手段が存在していなかった為、今後は爪切りのチェック表を見直すと共に、改めて部署内の全職員へ爪切りの周知を行った。
たいようの里④	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 17	ご利用者 本人	デイサービスへ通所されるご利用者 本人（以下、申立人という）より「以前も訴えた事があるが、未だに顎マスク・鼻マスクの他利用者がいる。何とかマスクの着用を徹底してほしい」との訴えがある。	サービス管理責任者より改めて、他利用者へ対してマスクの正しい着用について喚起を促すと共に、職員へも対応の徹底を促す。	申立人へは今後の対応方法をお伝えしご理解を頂くと共に、身体機能等の理由によりマスクの着用が難しい他利用者もいる事についての伝達も行う。
たいようの家①	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 11	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より「キャンセルしていたはずの土曜日の食事がキャンセルされていない」とのご指摘を受ける。	サービス管理責任者より申立人へ謝罪を行うと共に、改めて申立人より申し出がもっている曜日の食事キャンセルに係る手続きを行う。	今後、ご利用者の申し出（申請）と事業所側の申請把握内容に齟齬が出ないように、申請伝票の内容を本人確認用としてご利用者へお渡しする事となる。
たいようの家②	<input checked="" type="radio"/> 有・無	R4. 6. 11	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）が事業所でのイベント中に立腹され離席。サービス管理責任者より申立人へ聴き取りを行うと、「洗い終わった洗濯物をすぐに乾燥機へ入れてもらえなかった」と訴えられた。	サービス管理責任者より申立人へ謝罪を行うと共に、職員がそれぞれ対応等に入っている場合には洗濯物が終わった事に気づかない場合もある旨お伝えし、申立人への理解を促す。	サービス管理責任者より本件を部署内全職員へ周知すると共に、洗濯機の買い替え（洗濯乾燥機の導入）を検討する。

たいようの家③	有・無	R4. 6. 21	ご利用者 本人	事業所職員が2名で食事のメニューを確認していた際に、本日提供する予定である夕食のメニューが準備できていない事に気が付く、これを事業所内の全ご利用者へ謝罪したが、その中のご利用者一名から（以下、申立人という）「さっきの謝罪の際に“職員に非はないと言いましたよね。何故非を認めないのか。”との訴えがある	サービス管理責任者より申立人へ当該発言は行っていない旨ご説明を行うも、納得は頂けなかった。またメニュー間違えについては再発防止策を検討する旨伝達し、理解を得た。	今後事業所内で提供する食事のメニューに関しては職員のみで確認を行わず、ご利用者にも参加して頂き、内容の確認を行う事とする。
たいようの丘	有・無	R4. 6. 10	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より他利用者の夜間のテレビの音量が大きいいという訴えがある。また、他利用者の声も大きく言動が気になるとの訴えもある。	サービス管理責任者が申立人の訴えを傾聴。夜間のテレビの音量については他利用者に注意して頂くよう、職員へ周知する事とし、状況によっては居室変更も検討する旨伝達する。	申立人より居室変更については希望しない旨返答を得るが、申立人はご自身の想いを抱え込む傾向にある為、職員が気掛り申立人から話を聴く機会を作る事とする。
たいようの風①	有・無	R4. 6. 1	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より事業所で入浴する際の入浴剤について「事業所で準備してくれるという認識であったが、個人で準備しなければならないのか？」とのご指摘を受ける。	申立人が当グループ内の他のグループホームで生活されていた際には入浴剤は事業所が購入して提供していた事実を踏まえ、当事業所への対応方法を検討していく。	事業所として、今後はご利用者個人個人で入浴剤を購入して頂く事とし、その旨を申立人へ伝達。理解を得る。
たいようの風②	有・無	R4. 6. 13	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より他利用者の突発的な声気になる。また、職員の会話や笑い声、ある職員の雑な対応について指導してほしいとの訴えがある。	サービス管理責任者より申立人へ面談を行い、他利用者の突発的な声については当該利用者の特性によるものである旨伝達し、理解を促す。また職員の会話や笑い声についても気を付けるよう指導するが、完全になくす事は不可能である旨伝達する。ある職員の雑な対応については当該職員へ注意促す旨伝達する。	当該職員への指導に関してはサービス管理責任者ではなく他職員より実施。その旨を申立人へ伝達する。
たいようの風③	有・無	R4. 6. 30	ご利用者 本人	ご利用者 本人（以下、申立人という）より浴室の排水溝から上がってくる臭いがきついと訴えがある。	サービス管理責任者より浴室の状況について確認を実施。	浴室の臭いについて管理者へ伝達し、排水管の薬品洗浄により臭いの軽減され、申立人の理解を得る。